

**PENGARUH PELAYANAN DAN KEPATUHAN SYARIAH  
TERHADAP KEPUTUSAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM  
MEMILIH PEMBIAYAAN MULTIGUNA DI BANK SUMSEL  
BABEL CABANG SYARIAH PANGKALPINANG**



**SKRIPSI**  
**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**  
**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh:**  
**AIMA IDAYULAEZA**  
**1631108**  
**Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam**  
**Program Studi: Perbankan Syariah**

**Kepada:**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**  
**SYAIKH ABDURRAMAN SIDDIK**  
**BANGKA BELITUNG**  
**2020**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aima Idayulaela

NIM : 1631108

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Dan Kepatuhan Syariah Terhadap Keputusan Pegawai Negeri Sipil Dalam Memilih Pembiayaan Multiguna Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang” ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini.

Bangka, September 2020

Yang Menyatakan,





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**  
**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Hal : Skripsi

Saudari Aima Idayulaela

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka belitung  
di Bangka

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan,maka kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	:	Aima Idayulaela
NIM	:	1631108
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul	:	Pengaruh Pelayanan dan Kepatuhan Syariah Terhadap Keputusan Pegawai Negeri Sipil Dalam Memilih Pembiayaan Multiguna Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang.

telah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

**Pembimbing I,**

Dr. Hendra Cipta, M.S.I  
NIP. 198007132008011010

**Bangka, 24 September 2020**  
**Pembimbing II,**

Rizki, M.Ak  
NIP. 198911162018011002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173

**NOTA DINAS KONSULTAN**

Hal : Skripsi

Saudari Aima Idayulaela

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka belitung  
di Bangka

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku Konsultan berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Aima Idayulaela  
NIM : 1631108  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Pelayanan dan Kepatuhan Syariah Terhadap Keputusan Pegawai Negeri Sipil Dalam Memilih Pembiayaan Multiguna Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang.

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Konsultan I,

Dr. Rahmat Ilwas, M.S.I  
NIP. 198208042009121006

Bangka,  
Konsultan II,

Kik Listari, M.M  
NIDN. 2011128902



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**  
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung  
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id  
Website: www.iainsashabel.ac.id

**PENGESAHAN**

Nomor: B - 083 In.40/B11/FS/PP.00.9/11/2020

Skripsi dengan judul: Pengaruh Pelayanan dan Kepatuhan Syariah terhadap Keputusan Pegawai Negeri Sipil Dalam Memilih Pembiayaan Multiguna di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Aima Idayulaela  
N I M : 1631108  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

**DEWAN SIDANG MUNAQASYAH**

1. Dekan,  
Dr. H. Muh. Misdar, M.Ag.  
NIP. 196305021994031003
2. Ketua Program Studi,  
Rizki, M.Ak  
NIP. 198911162018011002
3. Penguji I,  
Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I  
NIP.198208042009121006
4. Penguji II/ Ketua Sidang,  
Kiki Listari, M.M  
NIDN. 2011128902



telah dimunaqasyahkan pada hari : Kamis, tanggal 05 November 2020 dengan nilai A (87,53), dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

## HALAMAN MOTTO

**“Jangan biarkan siapapun mengatakan kau tidak bisa melakukan sesuatu. Kau bermimpi, kau harus menjaganya. Kalau menginginkan sesuatu, raihlah”**  
**(Chris Gardner)**

*Ketika kamu sedang tidak semangat belajar, ingatlah bahwa kamu memiliki tujuan dan mimpi besar yang harus digapai.*

*Ada banyak sekali orang yang menyangimu sedang menanti kesuksesanmu, maka jangan pernah kamu sia-siakan waktu yang ada.*

*Yakinlah kepada dirimu sendiri bahwa kamu bisa melakukan apa yang harus kamu lakukan, termasuk mewujudkan mimpi-mimpimu.*

## **HALAMAN PERSEMPAHAN**

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya hantarkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

Kedua orang tuaku tercinta yaitu Bapak H. Ayin (Alm) dan Ibu Suryani yang merupakan motivator terbesar dalam hidupku yang tidak pernah lelah medoakan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran telah mengantarkanku sampai pada titik ini. Takkan pernah cukup ku balas rasa sayang dan cinta ini untuk Bapak dan Ibu padaku.

Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I dan Bapak Rizki, M. Ak yang telah banyak membimbing, menyemangati serta memberi masukan maupun saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kakak-kakak saya Aida Susanti, Asnah, Aminah, Afiah, Aliati Daswinarta, Saiman, Suhaili, Suhardi dan Sulaiman, serta Kakak angkat saya Ayuk Almahera, S.H.I. dan suami yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, cinta kalian dapat memberikan kobaran semangat yang mengebu, terimakasih keluargaku.

Teman-teman saya yang selalu mensuport dan mendorong agar cepat menyelesaikan skripsi ini yaitu: Amsia Agustin, Ari Riski, Asep Budiman, Erlin Karlina, Jelin Angelita, Monika Sari, Muntia, Nada Puspita Sari, Putri Yunanda, dan teman-teman PS D 2016.

Saya tahu perjalananku masih panjang, tetapi dengan melalui langkah-langkah kecil untuk menaiki tangga kehidupan, keyakinanku akan kesuksesan didepan sana semakin besar. Dengan adanya karya kecilku ini membuktikan bahwa aku pernah berjuang melewati masa-masa yang ku anggap sulit. Namun kalian semua membuktikan lagi padaku bahwa ini bukan apa-apa dan meyakinkanku kembali bahwa aku pasti bisa, karena didepan sana ada tempat bersejarah menunggu kedatanganku.

**PENGARUH PELAYANAN DAN KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP  
KEPUTUSAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN  
MULTIGUNA DI BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH  
PANGKALPINANG**

Aima Idayulaela

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

**Abstrak**

Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang yang merupakan satu-satunya yang ada di Bangka Belitung dan juga salah satu bank yang saat ini menawarkan berbagai produk perbankan yang mudah, lengkap dan terjangkau. Bank Sumsel Babel Cabng Syariah Pangkalpinang juga selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik di kalangan nasabah maupun calon nasabah demi memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Pihak Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang memberikan pelayanan khusus kepada calon nasabah pada produk yang dikategorikan baru hadir di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang yaitu produk pembiayaan multiguna. Pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dapat mempengaruhi keputusan calon nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan dan dapat dilihat dari jumlah nasabah yang banyak. Nasabah terbanyak yang menggunakan produk pembiayaan multiguna yaitu pegawai negeri sipil Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan mayoritas memeluk agama Islam. Oleh sebab itu penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan dan kepatuhan syariah terhadap keputusan pegawai negeri sipil dalam memilih pembiayaan multiguna di Bank Sumsel Babel cabang syariah Pangkalpinang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskripsi-kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 38 pegawai negeri sipil di Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Teknik analisis yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan bantuan *software* versi 24.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1). Variabel pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan multiguna di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang. (2). Variabel kepatuhan syariah tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan multiguna di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang.

**Kata Kunci: Pelavanran, Kepatuhan Syariah dan Keputusan Nasabah**

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, segala puji dan syukur penulis limpahkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat dan karunia sehingga penulis tetap bisa melanjutkan dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sebagai tauladan yang baik bagi seluruh manusia, dan semoga kita bisa meneladannya hingga akhir zaman, Aamiin.

Penulisan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang Pengaruh Pelayanan Dan Kepatuhan Syariah Terhadap Keputusan Pegawai Negeri Sipil Dalam Memilih Pembiayaan Multiguna Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Zayadi, M.Ag., selaku rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. H. Muh. Misdar, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
3. Bapak Rudi Hartono M.S.I., selaku Penasehat Akademik.
4. Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I., selaku Pembimbing I.
5. Bapak Bapak Rizki, M. Ak., selaku Pembimbing II.
6. Bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I, selaku Konsultan I.
7. Ibu Kiki Listari, M.M, selaku Konsultan II
8. Pimpinan beserta pegawai bank di Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang.
9. Kedua Orang Tuaku tercinta beserta saudara-saudara atas dukungan dan doanya.
10. Seluruh Dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

11. Rekan-rekan seperjuangan, yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis hanya bisa mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Bangka,  
Penulis,

Aima Idayulaela  
NIM.1631108

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	ii
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	iii
<b>NOTAS DINAS KONSULTAN .....</b>	iv
<b>PENGESAHAN.....</b>	v
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	vi
<b>HALAMAN PERSEMPBAHAN .....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xvii
<b>ABSTRAK .....</b>	xvii

## **BAB I**

<b>PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Telaah Pustaka .....	6
F. Hipotesis .....	9
G. Definisi Operasional.....	9

H. Sistematika Pembahasan .....	12
---------------------------------	----

## BAB II

<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
-----------------------------	-----------

A. Pelayanan .....	13
1.Pengertian Pelayanan .....	13
2.Dimensi Pelayanan.....	14
3.Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik .....	15
B. <i>Shariah Compliance</i> (Kepatuhan Syariah) .....	17
1.Pengertian Kepatuhan Syariah .....	17
2.Dimensi Kepatuhan Syariah.....	18
3.Ketentuan Kepatuhan Syariah .....	21
C. Keputusan Nasabah .....	21
1.Pengertian Nasabah .....	21
2.Macam-macam Nasabah .....	22
3.Pengertian Keputusan.....	22
4.Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan .....	23
D. Pembiayaan .....	24
1.Pengertian Pembiayaan .....	24
2.Unsur Pembiayaan .....	24
3.Fungsi Pembiayaan .....	25
4.Prinsip Pemberian Pembiayaan .....	25
5.Pembiayaan Multi Guna.....	26

## BAB III

<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
------------------------------------	-----------

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Sumber Data.....	29
C. Populasi dan Sampel .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
E. Teknik Pengukuran Data.....	31

F. Teknik Analisis Data.....	32
------------------------------	----

## BAB IV

<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
---	-----------

A. Analisis Statistik Deskriptif.....	39
1.Deskripsi Responden.....	39
B. Analisis Statistik Inferensial.....	43
1.Uji Validitas .....	43
2.Uji Reliabilitas .....	45
3.Uji Asumsi Klasik .....	54
4.Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
5.Uji Hipotesis .....	59
C. Analisis Hasil Penelitian .....	56
1.Variabel Pelayanan .....	57
2.Variabel Kepatuhan Syariah.....	61
3.Variabel Keputusan Nasabah .....	64
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
1.Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah .....	67
2.Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah.....	69

## BAB V

<b>PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
----------------------	-----------

A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
----------------------------	-----------

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Variabel Palayanan .....	10
Tabel 1.2 Indikator Variabel Kepatuhan Syariah .....	10
Tabel 1.3 Indikator Variabel Keputusan Nasabah.....	11
Tabel IV.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel IV.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	40
Tabel IV.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Agama .....	41
Tabel IV.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel IV.5 Uji Validitas Instrumen Penelitian Pelayanan.....	43
Tabel IV.6 Uji Validitas Instrumen Penelitian Kepatuhan Syariah...	44
Tabel IV.7 Uji Validitas Instrumen Penelitian Keputusan Nasabah .	45
Tabel IV.8 Uji Reliabilitas .....	46
Tabel IV.9 Uji Autokorelasi .....	48
Tabel IV.10 Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel IV.11 Uji Analisis Regresi Liner Berganda .....	51
Tabel IV.12 Uji T (Parsial) .....	53
Tabel IV.13 Uji F (Simultan).....	55
Tabel IV.14 Koefisien Determinasi .....	56
Tabel IV.15 Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang Menggunakan Pakaian Yang Sopan, Rapi, dan Bersih.....	57
Tabel IV.16 Sistem Pelayanan Yang Dimiliki Oleh Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang Memudahkan Nasabah	

Dalam Mengakses Informasi Tentang Produk Pembiayaan Multiguna .....	58
Tabel IV.17 Dalam Melayani Nasabah, Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah Pangkalpinang Tanggap Dan Profesional .....	59
Tabel IV.18 Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang Selalu Bersikap Ramah, Sopan, Dan Sabar Dalam MalayaniSetiap Transaksi Dan Pertanyaan-Pertanyaan Yang Ditanyakan Oleh Nasabah.....	60
Tabel IV.19 Melakukan Pembiayaan Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang Supaya Terhindar Dari Unsur Riba, <i>Gharar</i> , Dan <i>Maysir</i> .....	61
Tabel IV.20 Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang Memberikan Kemudahan Prosedur Dalam Mengajukan Pembiayaan .....	62
Tabel IV.21 Pada Saat Melakukan Pelunasan, Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang Memberikan Potongan Angsuran .....	63
Tabel IV.22 Sudah Terbiasa Mengambil Pinjaman Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang Untuk Memenuhi Kebutuhan .....	64
Tabel IV.23 Mengajukan Pembiayaan Di Bank Sumsel Babel Cabang Svariah Pangkalpinang Karena Dipengaruhi Rekan	

Kerja .....	65
Tabel IV.24 Mengajukan Pembiayaan Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang Karena Sesuai Dengan Kondisi Ekonomi .....	66
Tabel IV. 25Mengajukan pembiayaan di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang karena promosi dan iklan yang menarik .....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran Penelitian .....	12
Gambar IV.1	Uji Normalitas .....	47
Gambar IV.3	Heteroskedastisitas.....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Tabel R
- Lampiran 2. Tabel Durbin-watson
- Lampiran 3. Tabel F
- Lampiran 4. Tabel T
- Lampiran 5. Output Hasil SPSS
- Lampiran 6. Hasil Pengisian Kuisioner
- Lampiran 7. Gambar Nasabah Mengisi Kuisioner
- Lampiran 8. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 9. SK Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10. Surat Balasan darii Bank Sumsel Babel Cabang Syariah  
Pangkalpinang
- Lampiran 11. Contoh Formulir Pengajuan Pembiayaan Multi Guna di  
Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang
- Lampiran 12. Kuisioner Penelitian